



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Facultad de Medicina

Escuela Profesional de Obstetricia

Calidad en la atención de emergencia obstétrica del Hospital San Juan de Lurigancho, julio a diciembre 2017

TESIS

Para optar el Título Profesional de Licenciado en Obstetricia

AUTOR

Jimmy Nicolás MALLQUI POZO

ASESOR

Giovanna Gladys PANTE SALAS

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Mallqui J. Calidad en la atención de emergencia obstétrica del Hospital San Juan de Lurigancho, julio a diciembre 2017. [Tesis de pregrado]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina, Escuela Profesional de Obstetricia; 2018.



ESCUELA PROFESIONAL DE OBSTETRICIA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO
PROFESIONAL DE LICENCIADO (A) EN OBSTETRICIA

El jurado designado para evaluar la Sustentación de Tesis, de acuerdo a las "Normas para la Elaboración de Tesis para optar el Título Profesional de Licenciado (a) en Obstetricia en las Escuelas Profesionales de la Facultad de Medicina", de:

BACHILLER: MALLQUI POZO JIMMY NICOLAS

Cuyo título es: CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE EMERGENCIA
OBSTÉTRICA DEL HOSPITAL SAN JUAN DE LURIGANCHO, JULIO A
DICIEMBRE 2017. Reunidos en la fecha, después de la sustentación y resolución de
preguntas por el Tesista, acordó el siguiente calificativo:

..... Vota

..... Quince 15

.....
DRA. MILENA LÓPEZ SÁNCHEZ
C.O.P. 1852
PRESIDENTE

.....
LIC. EDITA RUMUALDA CUYA CANDELA
C.O.P. 1266
MIEMBRO

.....
MG. MARTA LUQUE SUMA
C.O.P. 2843
MIEMBRO

.....
MG. GIOVANNA GLADYS PANTE SALAS
C.O.P. 4926
ASESOR (A)

.....
MG. CLARA FLORES TIROCO
C.O.P. 1266
ASESOR (A)

Lima, 22 de febrero del 2018

RESUMEN

Objetivo: Establecer la percepción de la calidad en la atención de emergencia obstétrica del Hospital San Juan de Lurigancho durante el periodo Julio a Diciembre 2017. **Material y Método:** Diseño cuantitativo, descriptivo, transversal. La medición de la satisfacción del usuario se realizó mediante el modelo de medición de la calidad percibida del servicio - encuesta SERVPERF modificada, el cual mide la satisfacción del usuario, para este estudio se evaluó la satisfacción de acuerdo a sus percepciones. El muestreo fue por conveniencia y estuvo constituida por 169 personas (gestantes y puérperas). El procesamiento de datos se realizó de acuerdo al rango de satisfacción. **Resultados:** La percepción de la calidad de la atención en la emergencia obstétrica del Hospital San Juan de Lurigancho fue de satisfacción en un 66.5%; la percepción de la calidad por dimensiones fueron de satisfacción para la fiabilidad 59.5%, la capacidad de respuesta 49%, la seguridad 67%, la empatía 78.2% y los aspectos tangibles un 77.8%; los atributos con más porcentajes de usuarios satisfechos fueron la atención según la gravedad del caso, la atención rápida en caja o admisión de emergencia, la resolución del problema de salud por el cual acudió, el interés que mostro el personal por resolver cualquier inquietud del paciente y que la emergencia cuente con los equipos necesarios y disponibles.

Palabras claves: satisfacción, calidad, usuario, emergencia.

ABSTRACT

Objective: To establish the perception of quality in emergency obstetric care at the Hospital San Juan de Lurigancho during the period from July to December 2017. Material and Method: Quantitative, descriptive, cross-sectional design. The measurement of user satisfaction was made using the service quality measurement model - modified SERVPERF survey, which measures user satisfaction, for this study satisfaction was evaluated according to their perceptions Sampling was for convenience and was constituted by 169 people (pregnant and puerperal). The data processing was done according to the range of satisfaction. Results: The perception of the quality of the attention in the obstetric emergency of the Hospital San Juan de Lurigancho was of satisfaction in a 66.5%; the perception of quality by dimensions were of satisfaction for reliability 59.5%, response capacity 49%, safety 67%, empathy 78.2% and tangible aspects 77.8%; the attributes with the highest percentages of satisfied users were the attention according to the seriousness of the case, the fast attention in cash or emergency admission, the resolution of the health problem for which it came, the interest shown by the staff to resolve any patient's concerns and that the emergency has the necessary and available equipment.

Keywords: satisfaction, quality, user, emergency.